化学製品ＰＬ相談センター　　2010年3月10日発行

アクティビティーノート〈第157号〉

Contents

2010年2月度における受付相談事例を中心に記載しています。

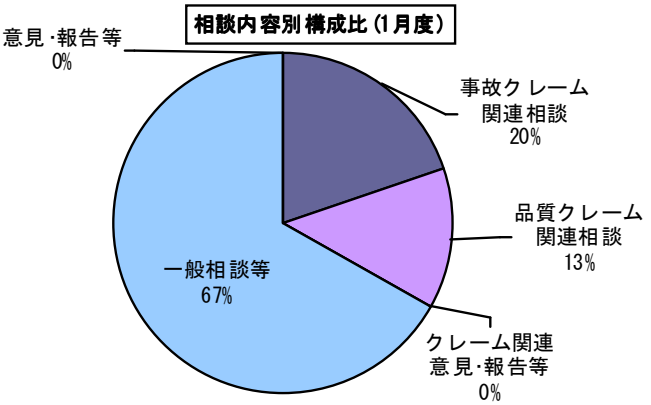
１．相談業務
　1.1.　2010年2月度 相談受付件数（P.1）
　1.2.　受付相談事例および内容の紹介（P.2～6）
２．入手資料の紹介（P.7）
３．メディア情報から（P.7）
４．暮らしに役立つ法律の話「製造物責任法」（P.8）

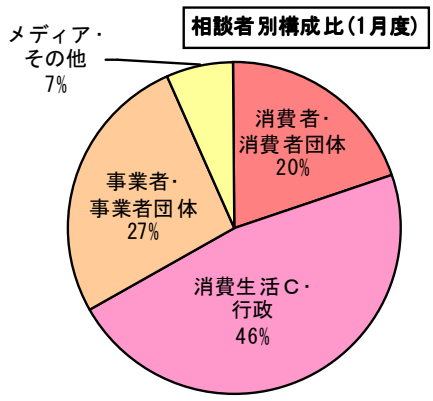
１．　相談業務

１．１．　相談受付件数

2010年2月度 相談受付件数（ 1／26～2／23　実働：20日）

	事故クレーム関連相談	品質クレーム関連相談	クレーム関連意見･報告等	一般相談等	意見･報告等	合計	構成比
消費者･消費者団体	0	0	0	3	0	3	20%
消費生活Ｃ･行政	3	2	0	2	0	7	46%
事業者･事業者団体	0	0	0	4	0	4	27%
メディア･その他	0	0	0	1	0	1	7%
合計	3	2	0	10	0	15	
構成比	20%	13%	0%	67%	0%		100%





相談内容区分（改訂 2003年8月）

事故クレーム関連相談	製品の欠陥や誤使用などによって人的･物的な拡大被害が発生したもの
品質クレーム関連相談	拡大被害を伴わない、製品そのものの品質や性能に対する苦情
クレーム関連意見･報告等	事故の報告や品質の苦情に関する意見･要望など、当センターからコメントを出さないもの
一般相談等	一般的な相談･問い合わせ等
意見･報告等	一般的な意見･報告･情報の提供を受けたもの

１．２．　受付相談事例および内容の紹介

―クレーム関連事案はすべて紹介しています。

◆ 事故クレーム関連相談－３件

1. **「10日くらい前に、夫と子ども２人（乳児と幼児）が目の痛みをうったえ、涙や咳が出るようになった。自分にも軽い症状が現れたが、そのときは風邪を引いたのだと思っていた。翌日、当家に来た妹が、間もなくして吐き気をうったえ、後日、アレルギー科を受診したところ、医師から『“化学物質過敏症”ではないか』と言われた。妹からその話を聞いて、自分達の症状の原因は、症状が現れる前に購入した組立て式収納家具（外国製）ではないかと思い、家具を組み立てた夫に話したところ、『家具の包装を開けた際に臭いがした』とのことだった。そこで、この家具の販売業者△△に申し出て、返品および原因物質に関する調査を要求したところ、いずれも応諾された。しかし、△△社から謝罪の言葉がなかったことや、体調不良の原因となる可能性について購入前に知らされていなかったことが不満である。本当に調査するかどうかも心配なので、消費生活センターから△△社に確認してほしい」という相談を受けている。相談者達の症状はまだ続いているとのことだが、本人、ご主人および子ども達は医者にかかっていないとのことなので、受診するよう当センターから相談者に対して勧めた。また、当センターから△△社に連絡し、調査の意向を確認したところである。今後の対応について検討する参考として、家具から放散する化学物質に関する法的基準の有無や、調査の結果が出たときに△△社に何を確認すればよいのかなどを教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉**

   ⇒家具から放散する化学物質に関する法規制は特にありません。今のお話だけでは△△社がどのような調査を行うのかが不明ですが、当該家具に使用されている成分等を踏まえて、症状の原因となる可能性について△△社の見解を尋ねてみるとよいでしょう。最終的に家具の欠陥、△△社の過失等が認められた場合には、△△社に謝罪等を要求することも可能でしょうが、そのためには、各症状と家具との因果関係や妹さんの症状についての医師の診断の根拠なども確認しておく必要があるでしょう。

2. **「△△社の芳香消臭剤（電気式）〇〇を使用したところ、間もなくして声が出なくなり、喉痛・くしゃみの症状が現れ、２ヵ月の通院治療を要した。△△社に申し出て治療費を要求したところ、『因果関係を示す医師の診断書がないと対応できない』と言われた」という相談を受けた。当センターで同一品および比較対象として他社の製品を調査してみたところ、〇〇はニオイが強く、また使い勝手が悪い点があると感じた。△△社にそれを伝えたところ、「ニオイの感じ方には個人差がある。同じシリーズで、よりマイルドな香りの製品も製造している。**

使い勝手については、コストとのバランスがある」との見解であった。そこで、△△社および芳香消臭脱臭剤協議会(http://www.houkou.gr.jp/index.html)に対策を要望する材料として、〇〇に関する同様の相談事例を調べている。独立行政法人 国民生活センターの『全国消費生活情報ネットワーク・システム』(PIO-NET)には〇〇に関する相談は登録されていなかったが、化学製品ＰＬ相談センターには寄せられていないか。〈消費生活Ｃ〉

⇒電気式も含め芳香消臭剤による体調不良をうったえる相談は当センターに寄せられています。しかし、必ずしも因果関係は定かではなく、相談者の申し出の内容からだけでは事実関係を把握しきれないため、情報の正確性・客観性の確保の観点から、当センターでは相談の対象製品名を公開しておりません(その代わりに、当センターでは必要に応じて相談者本人に対し、直に消費生活センター等の関連行政機関に報告することをお勧めしています)。（なお、相談者が△△社に治療費を求めるのであれば、〇〇と症状との因果関係に関する客観的な証明(医師の診断書等)がやはり必要な上、因果関係が明らかになったとしても、化学物質に対する感受性や臭いの感じ方にはやはり個人差があり、製品の品質には問題がなくても使用する人の体質などによって合わない場合もあるため、一概に欠陥が認められるとは限らないでしょう。）

3. **「△△社の犬・猫用ノミ駆除剤〇〇をホームセンターで購入し、１歳の飼い犬(小型犬)に滴下したところ、３ヵ月くらい後に飼い犬に毛の変色・皮膚障害等の症状が現れた。△△社に治療費を請求したい」という相談を受け、事実確認などを行っているところである。参考までに、〇〇による同様の被害に関する相談が化学製品ＰＬ相談センターに寄せられていれば教えてほしい。〈消費生活Ｃ〉**

⇒犬・猫用のノミ駆除剤、シャンプーなどによる犬・猫の皮膚障害をうったえる相談は当センターに寄せられています。しかし、必ずしも因果関係は定かではなく、相談者の申し出の内容からだけでは事実関係を把握しきれないため、情報の正確性・客観性の確保の観点から、当センターでは相談の対象製品名を公開しておりません(その代わりに、当センターでは必要に応じて相談者本人に対し、直に消費生活センター等の関連行政機関に報告することをお勧めしています)。

◆ **品質クレーム関連相談－２件**

1. **「３ヵ月前に、Ａ社系列のガソリンスタンドで勧められて、Ａ社のグループ会社であるＢ社のエンジンオイル添加剤〇〇を入れた。その１ヵ月くらい後に、エンジンの回転数が上がらなくなった。車の修理業者に相談したところ、『添加剤が悪い』と言われた。そこで、**

B社に申し出て、〇〇を分析し原因を調べるよう要求したが、『これまでに150万本以上の〇〇を製造･販売したが、今までにそのようなトラブルはなく、〇〇が原因でそのようなことが起こることはあり得ない』と言われた。しかし、このままでは車の他の部分に影響が及んでいるのではないかと心配である」という相談を受けている。〈消費生活C〉

⇒まずは当該修理業者に「添加剤が悪い」との発言の根拠を確認して、必要であれば、車の他の部分に問題が生じていないかを修理業者または自動車ディーラー等に調べてもらうように、相談者に勧めてみてはいかがですか。

2. **「11年前に当時新車で購入した自家用車に、４日前に不具合が発生した。整備工場で調べてもらったが原因が分からず、最終的にガソリンを入れ替えたら改善されたことから、２週間くらい前に給油したガソリンに問題があったのではないかと思う。抜き取ったガソリンの一部を保管してあるので、有料でも構わないから分析してくれる機関を紹介してほしい」という相談を受けている。化学製品ＰＬ相談センターで分析をしてくれるか。〈消費生活C〉**

⇒当センターでは分析等は行っておりません。独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページに、「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関の一覧(http://www.nite.go.jp/jiko/network/)が、また独立行政法人 国民生活センターのホームページに、商品テストを実施する機関のリスト(http://www.kokusen.go.jp/test_list/)が掲載されています。ただし、車のガソリンタンクから抜き取ったガソリンに何らかの問題があったとしても、ガソリンスタンドが販売したときの状態とは既に異なっている可能性があります。今のお話だけでは、車の不具合の内容、相談者が分析の結果に基づき何をしたいと考えているのか等が不明ですが、国税庁が「不正ガソリン110番」窓口を設置しています(http://www.nta.go.jp/shiraberu/ippanjoho/pamph/kansetsu/6185/index.htm)ので、必要であれば、最寄りの国税局に連絡するよう相談者に勧めてみてはいかがですか。

◆ 一般相談等

- **市内の小学校で児童の味噌づくり体験に使用しているプラスチック製食品保存容器について、保護者から「有害な物質が溶け出して味噌に混入し人体に影響を及ぼすことがないか」という問い合わせを受けている。〈その他(教育委員会)〉**

⇒一般に、プラスチック製の食品用器具･容器包装は、食品衛生法に基づく規格基準によって、材質試験と溶出試験の両面から規制されています。しかし、特定の製品の安全性等については、やはりそのメーカー等でなければ責任を持って答えることができず、当センターはお答えできる立場にありません。ご使用の容器のメーカー等にお問い合わせください。

◆ **「通信販売でキッチンマット（床用）を購入しようと思う。材質はポリエチレンと記載されているが、南向きの掃き出し窓の出入り口（室内側）で使用した場合に、直射日光によって劣化したり有害物質が発生したりする可能性はないか」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒本来の用途と大きく異なる目的での使用とも思われないため、そのことによって有害物質が発生して人体に影響を及ぼすとは一般に考えにくいでしょう。しかし、当センターは特定の製品の安全性や品質についてお答えできる立場にはありませんので、耐光性も含め、確かなことは通信販売会社またはメーカー等に問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆ **「購入したラック（金属製）の表面のめっきにクロムが使用されているらしい。『六価クロムは有害物質として外国で使用が禁止されている』と聞いたが、大丈夫か」という問い合わせを受けている。〈消費生活Ｃ〉**

⇒クロム化合物の一種である六価クロムについて、EU（欧州連合）のRoHS指令（※電気・電子機器を対象に、特定有害物質の使用を原則禁止するもの）などが規制の対象としています。クロム化合物に関する一般的な情報については日本無機薬品協会（http://www.mukiyakukyo.gr.jp/）に、またクロムめっきに関する一般的な情報については日本硬質クロム工業会（http://www.ne.jp/asahi/hard/cr/）に問い合わせるとよいでしょう。しかし、特定の製品の安全性等については、そのメーカー等でなければ責任を持って答えることができないため、当該ラックの安全性についてはそのメーカー等に問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

◆ **化粧品の「指定成分」、安全性等について消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒「化粧品」は、薬事法によって、2001年4月から原則としてすべての配合成分を表示することが義務づけられましたが、それ以前は成分表示が義務づけられているのは「表示指定成分」のみでした。詳しくは同法を所管する厚生労働省にお問い合わせください。また、化粧品の安全性等に関する一般的な情報については、日本化粧品工業連合会（http://www.jcia.org/）に問い合わせるとよいでしょう。ただし、個別の製品に関する情報については、各メーカー等にお問い合わせください。

◆ **１ヵ月半くらい前に、美容院で勧められて○○というシャンプーを購入した。○○を使用するのは初めてなので、今のところ特に問題はないが、それでも不安だ。○○の使用によって頭髪が細くなったり傷んだりしたという相談が寄せられていないかを消費生活センターに問い合わせたところ、化学製品ＰＬ相談センターを紹介された。〈消費者〉**

⇒シャンプーによる皮膚障害をうったえる相談は当センターに寄せられています。しかし、

必ずしも因果関係は定かではなく、相談者の申し出の内容からだけでは事実関係を把握しきれないため、情報の正確性･客観性の確保の観点から、当センターでは相談の対象製品名を公開しておりません。

◆ **知人（Ａ氏）から、「５年くらい前に、当家から６ｍくらいのところに自動車板金塗装業者の塗装用ブースが設置されて以来、騒音およびシンナーのような臭いに悩まされている。在宅で仕事をしている夫は、ちょうどその頃から目の不調をうったえるようになり、１年くらい前に受診した大学病院で『有機溶剤中毒』と診断され、現在も治療を続けている。子ども（小学生）も以前から『気分が悪い』と言っているが、医者には診せていない」という話を聞いた。Ａ氏のために自分が、とある塗料メーカーにシンナーについて問い合わせてみたところ、「主成分はトルエンだ」と言われた。そこで、トルエンの安全性に関する情報を入手してＡ氏に提供してあげたい。なお、Ａ氏の子どもの症状については、医師に相談するようＡ氏に勧めるつもりである。〈消費者〉**

⇒トルエンの安全性に関する情報は、国立医薬品食品衛生研究所のホームページに掲載されている国際化学物質安全性カード（http://www.nihs.go.jp/ICSC/）、環境省の「化学物質ファクトシート」（http://www.env.go.jp/chemi/communication/factsheet.html）等で調べることができます。ただし、今のお話だけでは、Ａ氏のご主人の症状の診断根拠、原因となった有機溶剤が何であったか等の事実関係が分かりかねます。また、Ａ氏本人が何を希望しているのかも不明ですが、臭いや騒音でお困りならば自治体の環境衛生担当の課に相談してみるよう、Ａ氏に勧めてみてはいかがですか。

◆ **会社名等は言いたくないが、当社の製造物責任の有無について、製造物責任（ＰＬ）法に基づく「製造業者等」の定義、部品･原材料製造業者の免責規定などの観点から教えてほしい。〈事業者〉**

⇒当センターでは特定の企業に関するコンサルタント業務は行っておりませんので、弁護士、コンサルタント会社、損害保険会社等に、具体的な事実関係を踏まえて相談してみてはいかがですか。

◆ **「緊急連絡カード（イエローカード）」について問い合わせたい。〈事業者〉**

⇒同カードの活用を推進している（社）日本化学工業協会（http://www.nikkakyo.org/）の環境安全部を紹介。

◆ **食品製造設備用の殺菌剤の製造を検討している。殺菌剤の表示に関わる法規制について教えてほしい。〈事業者〉**

⇒食品衛生に関する情報提供などを行っている（社）日本食品衛生協会（http://www.n-shokuei.jp/）に問い合わせてみてください。

２．　入手資料の紹介

―2010 年２月度に化学製品ＰＬ相談センターで入手したおもな資料をご紹介します。
あわせて、資料のなかで化学製品に関連すると思われる記事についても紹介しています。

1. 環境省『環境表示ガイドライン～消費者にわかりやすい適切な環境情報提供のあり方～(改訂二版)』平成 21 年 11 月
2. 独立行政法人 国民生活センター『月刊国民生活』№23、2010.3
3. 独立行政法人 国民生活センター「今月の原因究明テスト実施状況('09 年 12 月分)」2010 年２月３日
4. ガス石油機器ＰＬセンター『ＩＮＦＯＲＭＡＴＩＯＮ』2010.01
5. 家電製品ＰＬセンター『インフォメーション(2010 年１月度)』
6. (財)自動車製造物責任相談センター「2009 年 11 月の相談状況」2010 年１月
7. 消費生活用製品ＰＬセンター『ＰＬセンターダイジェスト』№2009-4、平成 22 年２月
8. 日本化粧品工業連合会 ＰＬ相談室「ＰＬ相談室受付概要(平成 21 年２月～平成 22 年１月)」
9. 触媒工業協会『触媒工業協会報』第 102 号，2010 年１月

３．　メディア情報から

―新聞(首都版)などで報道されている、化学物質・化学製品、消費者問題等に関する記事を紹介するコーナーです。
(記事の存在のみご紹介しています。記事そのものの提供は著作権法により禁じられていますので、内容の詳細は各紙面でご確認ください)

＊ “まつ毛エクステンション”に関する危害の相談が増加しているとして、国民生活センターが注意喚起 (2/18 読売、2/20 日経)

＊ ガラス製なべぶたの強熱や急冷によって突然破損することがあるとして、東京都が注意喚起 (2/4 日経、2/5 読売、2/23 朝日)

＊ 国際ユニヴァーサルデザイン協議会が、注意・警告表示の共通化に向けて、「やけど注意」などのマークを提案 (2/9 日経)

＊ こんにゃくゼリーの危険性は？専門家の間でも意見が分かれる (2/5 朝日)

＊ 独立行政法人製品評価技術基盤機構が、化学物質のリスクを分かりやすくまとめた副読本を作成し、学校などに配布 (2/3 日経、2/19 毎日)

＊ 化学物質過敏症の後遺症で、初の労災認定 (2/16 毎日、2/17 日経)

★アクティビティーノートに関するご意見・ご感想をお待ちしております。
化学製品ＰＬ相談センター
〒１０４－００３３　東京都中央区新川１－４－１ 住友六甲ビル
ＴＥＬ：０３－３２９７－２６０２　ＦＡＸ：０３－３２９７－２６０４
ＵＲＬ：http://www.nikkakyo.org/plcenter/

暮らしに役立つ法律の話

日常生活において知っていると何かと役立つ法律等について紹介します。

最終回　製造物責任法（ＰＬ法）

製造物責任法は、「製造物」の「欠陥」によって生命、身体または財産に被害を受けたことを証明した場合に、被害者がその「製造物」の「製造業者等」に損害賠償を求めることができるとする、民事上の法律です。Product（製造物）のＰと、Liability（責任）のＬの頭文字をとり、一般に**ＰＬ法**と呼ばれています。

ＰＬ法では、「製造物」を「製造又は加工された動産」と定義しており、サービス（医療、理容、美容、エステなど）、不動産（土地、建物など）、未加工の農林蓄水産物、無体物（電気、ソフトウェアなど）は、それに該当しないとされています。また、**ＰＬ法**における「欠陥」とは、「製造物が通常有すべき安全性を欠いていること」を指し、安全性にかかわらないような品質上の不具合は該当しません。さらに、「欠陥」があっても、それによる被害がその製造物自体の損害にとどまった場合は、**ＰＬ法**に基づく損害賠償請求の対象になりません。（**ＰＬ法**が適用されない場合であっても、**民法**上の不法行為責任（第709条）、債務不履行責任（第415条）、瑕疵担保責任（第570条）などの要件を満たしていれば、それぞれの責任に基づき損害賠償を請求できる可能性はあります。）

「欠陥」には三つの類型があり、設計上の欠陥（安全性に配慮して設計されていなかった等）、製造上の欠陥（製造工程に誤りがあったために安全性を欠いている等）、指示・警告上の欠陥（有用性や効用との関係で除去できないような危険について、それによる事故を防ぐための指示・警告が適切でなかった等）が、これにあたります。ただし、皮膚トラブルなどのように個人の体質に左右されるような場合は、被害発生の可能性とその程度も考慮した上で、欠陥の有無が判断されることになります。また、製品表示や取扱説明書に従わずに誤った使い方をしたり、本来の用途とは異なる目的に使ったりしたために事故に至った場合は、使用者の責任とみなされる可能性があります。

さて、**ＰＬ法**に基づく損害賠償を請求するには、①損害の発生、②欠陥の存在、③損害と欠陥との因果関係を立証しなければなりません。もしも事故が起きてしまったら、事故現場の状況を写真、ビデオ、メモなどに記録し、事故の原因となった製品、被害が及んだ家財などは大切に保管しておきましょう。原因究明等のために、警察署、消防署、製造業者等に事故品を預ける必要があるときには、預り証などの交付を受け、送った場合は運送会社などの控えも保管しておきましょう。また、ケガや病気の場合には、医師の診断書、諸経費の領収証などを保管しておきましょう。そして、事故が発生した日時・場所、そのときの使用状況、被害の内容などを整理した上で、製造業者等に申し出ましょう。その際、先方の担当者名や対応内容などを、メモや録音テープなどに記録しておくとよいでしょう。

ＰＬ法の目的は「…（略）…の損害賠償の責任について定めることにより、被害者の保護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与すること」（第１条）です。つまり、事故が起きてしまった場合の被害を救済するだけではなく、事故の未然防止・再発防止に向けて活かしていくことが求められていると言えます。そのためには、製造業者はより安全な製品設計を心がけ、品質管理を徹底し、必要な情報が正確に伝わるような表示の工夫に努めることが求められます。また、消費者も、購入・使用する際は製品表示や取扱説明書をよく読んで、正しく使用する必要があります。日頃から製品回収情報や事故情報に関心を持つようにしましょう。

★ 詳しくは・・・
消費者庁「消費者の窓：製造物責任法」　http://www.consumer.go.jp/kankeihourei/seizoubutsu/

※ １年間「暮らしに役立つ法律の話」をご愛読いただき、ありがとうございました。
次号の『アクティビティーノート』（４月12日発行予定）からは新しい連載を開始します。お楽しみに。